

**EVALUASI ATAS PENYELESAIAN KEBERATAN DALAM UPAYA MENYELESAIKAN
SENGKETA DI BIDANG PERPAJAKAN
(Studi Kasus Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III)**

**Haris Darmawan Putra
Siti Ragil Handayani
Devi Farah Azizah**

(PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya,
105030407111037@mail.ub.ac.id)

Abstract

This research based on the objection from the Taxpayer because of there is differences opinion, misperception of regulation, the dereliction of Taxpayer and the length of time the issuance of the Objection Decision Letter. Based on the research, it can give briefly understanding that the objection of tax cases which had done by Directorate General of Taxation East Java III is properly correct with the procedure. Reviewers Objection must investigate formal requirement before then doing investigate based on material requirements such as calling Taxpayer, borrowing books, note, data, and information owned by Taxpayer that related to the content of dispute. Not only that but also Reviewers Objection must invite Taxpayer to get acceptance whether Taxpayer will accept or not from the research that conducted by Reviewers Objection before giving decision for twelve (12) month. From the conclusion, that should be evaluated is to anticipate the new Reviewers Objection that previously had ever served as Reviewers Objection that requires more time when complete a case of objections tax and need increasing for Reviewers Objection quantity.

Keyword: *Taxpayer, Objection Decision Letter, Reviewers Objection.*

LATAR BELAKANG

Kontribusi pajak dalam mendanai pengeluaran negara yang terus meningkat membutuhkan dukungan berupa peningkatan kesadaran masyarakat Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya secara jujur dan bertanggung jawab (Waluyo, 2012:370). Seperti yang diketahui bersama, reformasi perpajakan telah dilakukan beberapa kali oleh Direktorat Jenderal Pajak dan sejak 1983 sistem perpajakan Indonesia menganut *Self Assessment System*. *Self Assessment System* adalah dalam sistem pemungutan pajak, wajib pajak berperan aktif dalam menjalankan kewajiban perpajakannya mulai dari menghitung, menyeter, sampai dengan melaporkan pajak terutanganya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini pegawai pajak (*fiscus*) hanya mengawasi atau dengan kata lain bersifat pasif.

Keberatan pajak adalah suatu cara yang dilakukan wajib pajak kepada kantor pajak (Direktorat Jenderal Pajak) atas suatu ketentuan pajak atau pemotongan/pemungutan oleh pihak ketiga. Keberatan hanya dapat diajukan atas suatu:

1. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)
2. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT)
3. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)
4. Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN)
5. Pemotongan/pemungutan pajak yang dilakukan oleh pihak ketiga

Keberatan yang diajukan oleh wajib pajak biasanya timbul karena perbedaan pendapat, adanya perbedaan penafsiran peraturan, ataupun kelalaian wajib pajak. Keberatan adalah hal pertama yang mendasari munculnya sengketa pajak karena suatu ketentuan dan wajib pajak harus dapat membuktikan bahwa ketentuan pajak yang diterbitkan oleh fungsional pemeriksa tidak benar. Sengketa pajak adalah sengketa yang timbul dalam bidang perpajakan antara wajib pajak atau penanggung pajak dengan pejabat yang berwenang sebagai akibat dikeluarkannya keputusan yang dapat diajukan.

Masalah yang dihadapi oleh wajib pajak dalam hal mengajukan keberatan adalah waktu keputusan keberatan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak begitu lama. Pokok permasalahan dalam proses penyelesaian keberatan yaitu banyaknya wajib pajak beranggapan bahwa penyelesaian keberatan yang selama ini diterapkan kurang mementingkan hak-hak wajib pajak untuk mendapatkan keadilan. Dalam penyelesaian sengketa pajak seharusnya mampu memberi jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan bagi pihak yang bersengketa serta dapat dilakukan melalui prosedur dan proses yang cepat, transparan, murah dan sederhana (Sutrisno, 2010:15)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan penyelesaian keberatan dalam upaya menyelesaikan sengketa di bidang perpajakan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III, untuk mengetahui evaluasi penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III.

KAJIAN PUSTAKA

Tinjauan Umum Mengenai Pajak

Smeets (dalam Ilyas dan Burton, 2010:6), menjelaskan bahwa pajak adalah prestasi kepada Pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontra-prestasi yang dapat ditujukan dalam hal yang individual; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran Pemerintah. Soemitro (dalam Suandy, 2011:2), mendefinisikan pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplus-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama dalam membiayai *public investment*.

Menurut Soemahamidjaja (dalam Ilyas dan Burton, 2013:6), mengartikan pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Fungsi Pajak

Menurut Suandy (2011:12-13), ada 2 fungsi pajak sebagai berikut :

(a) Fungsi *Budgetair* / Finansial

Fungsi *budgetair* / finansial yaitu memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara, dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

(b) Fungsi *Regulerend* / Mengatur

Fungsi *regulerend* / mengatur yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur baik masyarakat baik di bidang ekonomi, sosial, maupun politik dengan tujuan tertentu.

Hukum Pajak

Hukum pajak adalah suatu kumpulan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai pemungut pajak dan rakyat sebagai pembayar pajak. Dalam hukum pajak diatur mengenai :

- (a) Siapa-siapa yang menjadi subjek pajak dan wajib pajak;
- (b) Objek-objek apa saja yang menjadi objek pajak;
- (c) Kewajiban wajib pajak terhadap pemerintah;
- (d) Timbul dan hapusnya utang pajak;
- (e) Cara penagihan pajak;
- (f) Cara mengajukan keberatan dan banding.

Hukum pajak sering juga disebut hukum fiskal. Istilah pajak sering disamakan dengan istilah fiskal yang berasal dari bahasa latin *fiscal* yang berarti kantong uang atau keranjang uang (Suandy, 2011:16)

Hubungan Hukum antara Pegawai Pajak dan Wajib Pajak

Hukum pajak tidak bersifat individual seperti hukum perdata, yang mana satu wajib pajak menyepakati sesuatu hal dengan pihak pemerintah. Hubungan hukum antara pihak pemerintah (pegawai pajak) dengan rakyat (wajib pajak) tersebut menempatkan para pihak dalam kedudukan yang tidak sederajat. Pegawai pajak atau pemungut pajak mempunyai kedudukan dengan kekuasaan untuk menentukan yang lebih besar dibandingkan dengan

wajib pajak atau penanggung pajak (Pudyatmoko, 2007:8).

Hubungan tersebut tentunya wajib pajak tidak diuntungkan dalam hal pengambilan keputusan. Artinya bahwa pegawai pajak secara sepihak menentukan tanpa harus menunggu persetujuan wajib pajak. Sebagai contoh adalah terhadap hasil pemeriksaan Surat Pemberitahuan (SPT) oleh pegawai pajak bahwa penghasilan yang dilaporkan lebih kecil dari penghasilan yang sesuai dengan hasil pemeriksaan dan kemudian pegawai pajak menerbitkan surat ketetapan, padahal wajib pajak sudah merasa betul dengan jumlah penghasilan yang dilaporkannya. Dengan adanya keadaan ini, pegawai pajak menerbitkan surat ketetapan tanpa konfirmasi terlebih dahulu ke wajib pajak (Pudyatmoko, 2007:9)

Keberatan Pajak

Dalam hal pengujian kepatuhan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak terhadap Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak berwenang memeriksa SPT wajib pajak bersangkutan yang kemudian terbit Surat Ketetapan Pajak (SKP) atas hasil pemeriksaan yang telah dilakukan tersebut. Dalam penerbitan SKP atau terhadap pemotongan atau pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, wajib pajak sering kali mengalami kerugian. Sesuai dengan Pasal 25 Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 wajib pajak dapat mengajukan keberatan atas SKP atau pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga. Keberatan adalah upaya hukum yang biasa dalam hukum pajak yang digunakan oleh wajib pajak untuk memohon keadilan atas kerugian, baik yang dilakukan oleh pejabat pajak maupun oleh pemotong atau pemungut pajak yang melakukan pemotongan atau pemungutan pajak (Saidi, 2007:299).

Latar Belakang Pengajuan Keberatan Pajak

Keberatan bukan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh wajib pajak atau pemotong atau pemungut pajak, melainkan pemberian hak oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai upaya untuk memperoleh atau mendapatkan perlindungan hukum melalui Lembaga Keberatan (Saidi, 2007:299-300). Menurut Mardiasmo (2009:44-45), yang melatarbelakangi wajib pajak mengajukan keberatan adalah atas suatu: (a) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, (b) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, (c) Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar, (d) Surat Ketetapan Pajak Nihil, (e) Pemotongan atau pemungutan pajak yang dilakukan oleh pihak ketiga.

Dasar Hukum Pengajuan Keberatan Pajak

Sesuai dengan Pasal 25 ayat (1) Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 dengan tegas menjelaskan tentang dasar hukum pengajuan keberatan, yang berbunyi: Wajib Pajak dapat mengajukan keberatan hanya kepada Direktur Jenderal Pajak atas suatu:

- a. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar;
- b. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan;
- c. Surat Ketetapan Pajak Nihil;
- d. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar; atau
- e. pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Serta dituang dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2013 tentang tata cara pengajuan dan penyelesaian keberatan.

Keputusan Atas Surat Keberatan Pajak

Keputusan atas suatu keberatan harus diambil berdasarkan pertimbangan yang teliti, tepat dan cermat serta bersifat menyeluruh, baik penilaian terhadap syarat-syarat pengajuan keberatan maupun kebenaran materi dan penentuan dasar pengenaan pajak dan penerapan peraturan perundang-undangan (Sugiharti, 2005:31).

Menurut Saidi (2007:318), Surat Keputusan Keberatan (SK Keberatan) yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Pajak dapat berupa: Menerima seluruhnya; Menerima sebagian, Tidak dapat diterima, Menolak keberatan, Menambah besarnya jumlah pajak terutang.

Sengketa di Bidang Perpajakan

1. Pengertian Sengketa Di Bidang Perpajakan

Menurut Hadi (2013) dalam ketentuan Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 14 tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak bahwa sengketa pajak adalah:

Sengketa yang timbul dalam bidang perpajakan antara Wajib Pajak atau penanggung pajak dengan pejabat yang berwenang sebagai akibat dikeluarkannya keputusan yang dapat diajukan Banding atau Gugatan kepada Pengadilan Pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan, termasuk Gugatan atas pelaksanaan penagihan berdasarkan Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (UU PPSP).

2. Timbulnya Sengketa Di Bidang Perpajakan

Perlunya kajian secara mendalam berdasarkan analisis yuridis normatif untuk mengetahui kapan timbulnya sengketa perpajakan. Inti dari timbulnya sengketa pajak ada di dua hal yaitu tidak melakukan perbuatan hukum sebagaimana yang telah diperintahkan oleh norma hukum pajak dan yang kedua adalah melakukan perbuatan hukum tetapi tidak sesuai dengan norma hukum pajak (Saidi, 2007:95). Pihak-pihak yang bersengketa adalah wajib pajak, penanggung pajak, pemotong atau pemungut pajak, dan pegawai pajak.

Wajib pajak dikatakan sebagai sumber timbulnya sengketa pajak adalah tidak melakukan perbuatan hukum sesuai dengan norma hukum pajak, misalnya tidak menyampaikan SPT sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan. Penanggung pajak dikatakan sebagai sumber timbulnya sengketa pajak misalnya menghalang-halangi juru sita pajak dalam melakukan penyitaan atas barang-barang yang dikenakan penyitaan. Pemotong atau pemungut pajak sebagai sumber timbulnya sengketa misalnya tidak menyetor jumlah pajak

yang dipotong atau dipungut. Sedangkan pegawai pajak dikatakan sebagai sumber timbulnya sengketa pajak misalnya tidak menerbitkan SKPKB untuk menagih jumlah pajak yang masih kurang dibayar (Saidi, 2007:96).

3. Berakhirnya Sengketa Di Bidang Perpajakan

Mengenai dengan kapan berakhirnya sengketa pajak perlu kajian hukum positif, artinya hukum lain selain hukum pajak tidak diperbolehkan dilibatkan dalam pengakhiran berakhirnya sengketa pajak (Saidi, 2007:100). Perlu diketahui bahwa inisiatif terbesar dalam mengakhiri sengketa pajak adalah pegawai pajak bukan wajib pajak. Pegawai pajak harus berinisiatif melakukan penagihan pajak dengan instrumen hukum yang telah disediakan yaitu instrumen hukum biasa (tidak memaksa) dan instrumen hukum memaksa (Saidi, 2007:100)

METODE

Jenis Penelitian

Pada suatu penelitian yang dilakukan perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan oleh seorang peneliti, sehingga dengan jenis penelitian ini dapat diketahui arah penelitian dan pada akhirnya tujuan penelitian dapat tercapai. Dengan demikian penelitian yang dilakukan tidak akan mengalami kerancuan dan penelitian tersebut akan sesuai yang diharapkan oleh seorang peneliti. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Menurut Sigit (1999:152) penelitian deskriptif menentukan dan melaporkan keadaan yang ada menurut kenyataannya. Penelitian deskriptif juga hanya melaporkan keadaan yang sesungguhnya ada. Menurut (Nasution, 1988 dalam Sugiyono, 2010:399) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Proses atas Pelaksanaan Penyelesaian Keberatan Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

Penyelesaian keberatan hanya bisa diselesaikan di Kantor Wilayah. Penyelesaian keberatan di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III adalah di Bidang Pengurangan, Keberatan, dan Banding (PKB) yang terdiri dari 4 (empat) Seksi, yaitu:

- (1) Seksi PKB I (bidang industri);
- (2) Seksi PKB II (bidang dagang);

- (3) Seksi PKB III (bidang jasa); dan
- (4) Seksi PBK IV (bidang Pajak Bumi dan Bangunan).

Sesuai dengan Pasal 1 angka 2 PMK No. 9/PMK.03/2013 bahwa Surat Keberatan adalah surat yang diajukan oleh wajib pajak kepada Direktur Jenderal Pajak mengenai keberatan terhadap suatu surat ketetapan pajak atau pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga.

Sebelum keberatan diajukan, wajib pajak harus terlebih dahulu memenuhi syarat formal keberatan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2013 atau sesuai dengan teori yang sudah dipaparkan di bab II karena setiap Penelaah Keberatan (PK) akan tetap memeriksa syarat formalnya walaupun pada saat mengajukan di KPP sudah diperiksa. Jika syarat formal tidak dipenuhi, maka keberatan wajib pajak tidak akan diproses.

Masalah utama wajib pajak mengajukan keberatan itu berbeda-beda karena bidang yang ditangani juga berbeda. Namun yang paling berbeda dari keempat seksi tersebut adalah di PKB IV.

Saat menyelesaikan kasus keberatan, wajib pajak juga diminta datang untuk memberikan keterangan terkait keberatan yang diajukan. Sebelum keputusan keberatan diterbitkan, PK harus meminjam buku, catatan, data, dan informasi kepada wajib pajak terkait keberatan yang diajukan. Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan peminjaman terkait hal diatas sebanyak 2 (dua) kali, tapi jika wajib pajak tidak memenuhi di luar kuasanya (*force majeure*).

Jika terjadi ketidaksamaan persepsi dalam memahami peraturan antara PK dengan wajib pajak atau antar PK sendiri, maka tindakan yang diambil adalah meminta pendapat ke Kepala Kanwil, namun juga tidak menutup kemungkinan meminta tanggapan ke Kantor Pusat DJP terhadap pasal yang disengketakan. Setelah pembahasan akhir itulah,

keputusan keberatan akan dikeluarkan yaitu dengan menerima seluruhnya, menerima sebagian, atau menolak hasil keberatan yang diajukan oleh wajib pajak. Jika wajib pajak masih merasa belum puas dengan keputusan tersebut, tahapan selanjutnya yang bisa ditempuh wajib pajak adalah dengan mengajukan banding ke Pengadilan Pajak.

2. Evaluasi atas Pelaksanaan Penyelesaian Keberatan Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

(a) Perbedaan Pemahaman dengan Wajib Pajak terhadap Peraturan Perpajakan

Dunia perpajakan syarat dengan aturan-aturan baru karena juga menyesuaikan keadaan ekonomi dan cara memahami pun juga berbeda. Setiap pelaku perpajakan baik itu wajib pajak, pegawai pajak, maupun kuasa dari wajib pajak yaitu konsultan pajak memiliki pemahaman berbeda terhadap peraturan perpajakan. Saat pengajuan keberatan di Kanwil DJP Jatim III sebagian besar adalah wajib pajak yang diwakili oleh para konsultannya masing-masing.

(b) Jangka Waktu Penerbitan Surat Keputusan Keberatan

Keberatan merupakan penyelesaian yang membutuhkan waktu paling lama dibanding dengan pelayanan di bidang PKB lainnya. Sesuai dengan Pasal 17 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2013 bahwa waktu paling lama memberikan keputusan atas suatu keberatan adalah 12 bulan sejak tanggal Surat Keberatan diterima. Namun diluar itu, tentunya DJP mempunyai target khusus agar tidak melebihi jangka waktu 12 bulan.

(c) Jumlah Sumber Daya Manusia di Bagian Penelaah Keberatan

Bidang PKB di Kanwil DJP Jatim III terdiri dari 4 Seksi, dari tiap seksi itu memiliki jumlah PK yang berbeda-beda dan tanggungan berkas yang diselesaikan tiap PK pun berbeda walaupun dalam seksi yang sama. Berikut adalah jumlah PK di Kanwil DJP Jatim III

Analisis dan Interpretasi Data

1. Proses atas Pelaksanaan Penyelesaian Keberatan Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

Pemeriksaan dilakukan terhadap Surat Pemberitahuan (SPT) adalah untuk menguji kepatuhan wajib pajak tertentu yang mengindikasikan tidak jujur. Produk yang dihasilkan pemeriksa tersebut berupa Surat Ketetapan Pajak (SKP), namun jika wajib pajak tidak setuju dengan hasil pemeriksaan tersebut sesuai dengan Pasal 2 ayat (1) PMK Nomor 9/PMK.03/2013 wajib pajak dapat mengajukan

keberatan hanya ke Direktur Jenderal Pajak atas suatu Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN), atau pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan hukum pajak formil yang telah diutarakan oleh Mardiasmo (2009:5) bahwa wajib pajak mempunyai hak untuk mengajukan keberatan. Sesuai dengan teori dan apa yang dikatakan oleh Bapak Ariaman, keberatan bisa diajukan oleh wajib pajak paling lama 3 (tiga) bulan sejak tanggal dikirim Surat Ketetapan Pajak (SKP) atau sejak tanggal pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga.

Keberatan sudah tepat karena ini menyangkut hak wajib pajak dan sesuai dengan teori yang ada bahwa keberatan merupakan upaya hukum dan hak setiap wajib pajak, artinya wajib pajak baik itu orang pribadi maupun badan berhak mengajukan keberatan. Perlu diingat bahwa di bidang PKB Kanwil DJP Jawa Timur III terdiri dari 4 (empat) Seksi yaitu PKB I berkaitan dengan bidang industri, PKB II berkaitan dengan bidang dagang, PKB III berkaitan dengan bidang jasa, dan PKB IV berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Sedangkan yang perlu digaris-bawahi bahwa Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sejak 1 Januari 2013 sudah menjadi wewenang pemerintah daerah, tapi hal itu khusus untuk pedesaan dan perkotaan (P2) sedangkan untuk perkebunan, perhutanan, dan pertambangan tetap wewenang Direktorat Jenderal Pajak dan keberatan juga tetap diselesaikan di Kantor Wilayah.

Prosedur yang harus dilakukan oleh seorang PK dalam menyelesaikan sebuah kasus keberatan tidak langsung memeriksa kasus tersebut kemudian mengeluarkan keputusan keberatan, akan tetapi begitu rumit dan panjang.

Pertama, PK meminta wajib pajak untuk menjelaskan kronologinya dan juga pemeriksa (jika diperlukan), di posisi ini PK harus berada ditengah-tengah dan tidak boleh memihak salah satu. Kedua, PK harus meminta data/dokumen kepada wajib pajak untuk ditelaah lebih lanjut. Ketiga, PK baru bisa memutuskan apakah keberatan yang diajukan oleh wajib pajak tentunya diketahui oleh Kepala Seksi, Kepala Bidang, dan Kepala Kanwil.

Dalam menelaah masalah berkas keberatan yang diajukan oleh wajib pajak, seorang PK tidak langsung memutuskan berkas keberatan tersebut. PK harus meminjam buku, catatan, data, dan informasi dalam bentuk *hardcopy* dan/atau *softcopy* ke wajib pajak terkait materi yang disengketakan. Hal ini diperlukan untuk mendukung penelaahan lebih lanjut sesuai dengan SKP yang diterbitkan oleh pemeriksa, namun jika hal diatas tidak juga dipenuhi oleh wajib pajak maka PK akan tetap memproses sesuai dengan data yang ada, karena sesuai dengan Pasal 14 ayat (1) PMK Nomor 9/PMK.03/2013 jika pembukuan, catatan, data, dan informasi, atau keterangan lain yang diminta pada saat pemeriksaan tetapi tidak diberikan oleh wajib pajak, tidak dipertimbangkan dalam penyelesaian keberatan,

Cara menyelesaikan kasus keberatan yang ditangani setiap PK di Kanwil DJP Jatim III tidak dilakukan secara individu, walaupun apa yang telah dikatakan Bapak Kusnanto seorang PK dari PKB IV adalah pada prinsipnya sendiri-sendiri setiap PK namun hal itu kurang benar karena semua keberatan yang diselesaikan di Kanwil DJP Jatim III tidak bisa diselesaikan hanya oleh seorang PK tapi minimal harus dengan Kepala Seksi dan Kepala Bidang (sesuai dengan Surat Tugas).

Keberatan merupakan awal upaya hukum yang dilakukan oleh wajib pajak. Hal ini diawali karena ada wajib pajak yang memanfaatkan celah-celah dalam hukum pajak. Maka dari itu, setiap pegawai pajak yang berada di bidang PKB Kanwil DJP Jatim III dituntut untuk menyamakan persepsi terhadap suatu aturan baik induknya maupun aturan dibawahnya. Selain itu, pemahaman seorang PK harus diatas wajib pajak/konsultan pajak baik sisi perpajakannya, objek pajaknya, maupun sisi akuntansinya.

2. Evaluasi atas Pelaksanaan Penyelesaian Keberatan Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

(a) Perbedaan Pemahaman dengan Wajib Pajak terhadap Peraturan Perpajakan

Sebagian besar wajib pajak diwakili oleh konsultannya masing-masing dan tentunya dalam memahami suatu aturan pajak sangat paham karena yang datang pada saat penyelesaian itu adalah konsultannya. Namun di sisi lain apa yang dikatakan oleh Ibu Erni bahwa wajib pajak orang pribadi masih kurang paham terutama menyangkut keberatan dan pengurangan karena kewajiban perpajakan dari wajib pajak orang pribadi cenderung sederhana. Sedangkan menurut Bapak Kusnanto, masih ada perbedaan pemahaman terutama terkait dengan NJOP tanah, dan Bapak Taufan juga memiliki pandangan yang sama dengan Bapak Kusnanto bahwa masih banyak sekali wajib pajak yang belum paham mengenai aturan perpajakan.

Kanwil DJP Jatim III dalam menangani pemahaman yang berbeda (multi tafsir) antara wajib pajak dan pegawai pajak adalah melakukan sosialisasi secara rutin kepada seluruh pegawai pajak yang ada di bidang PKB agar dalam menafsirkan sebuah aturan itu bisa sama. Bagi wajib pajak, sosialisasi diberikan bukan oleh Kantor Wilayah namun ini adalah tugas dari tiap KPP atau KP2KP melalui AR (*Account Representative*) atau Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) dan sekarang semua peraturan perpajakan sudah bersifat *online* artinya siapa saja bisa mengaksesnya. Sedangkan tugas dari Kantor Wilayah adalah berkaitan dengan penegakan hukum (*law enforcement*), tetapi tidak menutup kemungkinan memberikan pemahaman kepada wajib pajak ketika pembahasan hasil penelitian. Sebagian besar PK juga menyadari bahwa pentingnya menyamakan penafsiran adalah hal mutlak yang harus dipenuhi, baik penafsiran terhadap hal yang bersifat formal maupun yang bersifat material.

(b) Jangka Waktu Penerbitan Surat Keputusan Keberatan

Berbagai pelayanan yang ada di bidang PKB Kanwil DJP Jatim III, pelayanan keberatan adalah satu-satunya

pelayanan yang membutuhkan paling banyak waktu karena PK harus meminjam data milik wajib pajak, memanggil pemeriksa, atau bahkan mendatangi ke lokasi usaha dari wajib pajak. Menurut Pasal 17 ayat (1) PMK Nomor 9/PMK.03/2013, 12 (dua belas) bulan adalah waktu paling lama bagi seorang PK untuk menyelesaikan sebuah kasus keberatan, jika melebihi waktu tersebut maka keberatan wajib pajak dianggap diterima dan DJP harus menerbitkan Surat Keputusan Keberatan (Pasal 17 ayat (5) PMK Nomor 9/PMK.03/2013). Oleh karena itu, target dan pengawasan terhadap para PK selalu dibuat oleh masing-masing Kepala Seksi di bidang PKB Kanwil DJP Jatim III agar tidak mendekati jangka waktu yang ada atau bahkan melampauinya.

(c) Jumlah Sumber Daya Manusia di Bagian Penelaah Keberatan

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah kunci dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan, apakah SDM yang dimiliki itu sudah kompeten atau belum. SDM juga berpengaruh terhadap hasil kerja, apakah cepat atau justru lambat, SDM yang banyak tentunya akan mempercepat proses pekerjaan. Di Kanwil DJP Jatim III, khususnya SDM di bagian PK ada sebanyak 20 PK yang dibagi dalam 4 Seksi, dan maksimal PK didalam 1 Seksi adalah 6 PK.

Jumlah tersebut sebagian besar tidak mengeluhkan atas jumlah PK di tiap Seksi. Apa yang dikatakan oleh Bapak Budi, tidak bisa memberikan pernyataan bahwa kurang/tidak terhadap jumlah PK yang ada, hal ini dikarenakan karena jumlah berkas keberatan yang masuk tidak bisa diprediksi seperti penerimaan dari sektor pajak yang ada target dan realisasinya. Tapi dari jumlah yang ada, tiap Seksi harus bisa memaksimalkan dengan berkas-berkas yang masuk meskipun banyak. Pernyataan yang sama juga diutarakan oleh Ibu Ambar karena jumlah permohonan yang masuk tidak bisa diprediksi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Keberatan merupakan awal upaya hukum yang dilakukan oleh wajib pajak. Dalam pelaksanaan penyelesaian keberatan di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Seorang Penelaah Keberatan (PK) harus memeriksa dahulu syarat formal keberatan apakah sudah dipenuhi atau belum oleh wajib pajak (tidak bisa langsung memutuskan). Seorang PK juga meminjam buku, catatan, data, dan

informasi, atau keterangan lain ke pihak wajib pajak untuk data pendukung. Jika buku, catatan, data, dan informasi, atau keterangan lain tidak juga diberikan oleh wajib pajak, maka Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III akan tetap menyelesaikan kasus keberatan sesuai dengan data yang ada. Sedangkan yang perlu diluruskan adalah pendapat Soemitro bahwa keberatan tidak menyelenggarakan peradilan dari salah satu pihak yang bersengketa melainkan juga meminta wajib pajak untuk menanggapi hasil penelitian sebelum diterbitkan Surat Keputusan Keberatan.

2. Secara keseluruhan penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai evaluasi atas penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III yaitu cara mengantisipasi para Penelaah Keberatan (PK) baru yang sebelumnya belum pernah menjabat sebagai Penelaah Keberatan (PK) yang membutuhkan waktu lebih lama ketika menyelesaikan suatu kasus keberatan yang belum pernah ditangani. Selain itu, perlunya penambahan Penelaah Keberatan (PK) di setiap seksi karena jumlah permohonan keberatan yang masuk tidak bisa diprediksi dan ini juga mempengaruhi terhadap lamanya suatu penyelesaian keberatan yang muaranya adalah diterbitkannya Surat Keputusan Keberatan

Saran

1. Dalam menyelesaikan sebuah kasus keberatan, sebaiknya perlu adanya *database* secara *online* (secara nasional atau setiap wilayah) tentang kasus-kasus keberatan yang sudah ditangani oleh Kantor Wilayah DJP

Jawa Timur III. Hal ini diperlukan jika ada PK baru atau PK yang belum pernah menangani kasus-kasus yang sebenarnya sudah pernah diselesaikan sebelumnya bisa langsung keluar dengan sekali ketikan dan tidak perlu bertanya ke PK lain karena tentunya akan memakan waktu lama jika harus bertanya, belum juga mencari data-data tentang cara menyelesaikan kasus-kasus tersebut.

2. Tambahan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk pengawasan administrasi di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III sebagai pengawas tiap tahap dalam menyelesaikan kasus keberatan. Selain itu, untuk mengawasi setiap keberatan yang masuk maupun keluar yang tentunya harus dengan sistem komputerisasi agar cepat dalam mengawasi dan mengingatkan antar PK jika terlalu lama dalam menyelesaikan kasus keberatan.
3. Perlu adanya jaminan oleh pihak Kanwil DJP Jatim III ke setiap wajib pajak bahwa sudah pernah atau sudah mengerti tentang peraturan perpajakan yang selalu berubah-ubah yaitu semacam pemberian sertifikat atau surat keterangan. Ini perlu dilakukan karena untuk mengantisipasi jika dalam penerapan aturan perpajakan, wajib pajak beralasan baru mengerti padahal aturan perpajakan sekarang dimuat secara *online* dan semua orang bisa mengaksesnya.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengambil lokasi penelitian di Bidang Pengurangan, Keberatan, dan Banding (PKB) diharapkan tidak hanya meneliti penyelesaian keberatan saja tetapi juga menambahkan yang lain misalnya berkaitan dengan pengurangan, penghapusan, atau pembatalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadi, Ilman. (2013). *Cara Penyelesaian Sengketa Pajak*. Diakses pada tanggal 24 Oktober 2013. www.hukumonline.com/klinik/detail/cl2072/cara-penyelesaian-sengketa-pajak
- Ilyas, Wirawan B. dan Richard Burton. 2013. *Hukum Pajak:Teori, Analisis, dan Perkembangannya*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2010. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan ed Revisi 2009*. Yogyakarta: Andi.
- Pudyatmoko, Y. Sri. 2007. *Penegakan dan Perlindungan Hukum di Bidang Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

- Saidi, Muhammad Djafar. 2007. *Pembaruan Hukum Pajak*. Jakarta: PT Rajagrafindo Perkasa.
- _____. 2007. *Perlindungan Hukum Wajib Pajak dalam Penyelesaian Sengketa Pajak*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sigit, Soehardi. 1999. *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial – Bisnis – Manajemen*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak ed 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisno. 2010. "Penyelesaian sengketa pajak". *Liga Hukum*, 2(1): 15-21.
- Sugiharti, Dewi Kania. 2005. *Perkembangan Peradilan Pajak Di Indonesia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Waluyo. 2012. *Akuntansi Pajak ed 4*. Jakarta: Salemba Empat.